

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>10日間入院いたしました。数多くの沢山の方々に見守られ無事退院することが出来ました。心から御礼申し上げます。有り難うございました。</p>	80代女性
<p>2ヶ月あまり入院。整形スタッフの皆様からビックリする程、細かい所や注意点、色々勉強になりました。いつもニコの笑顔はどこからにじむのか不思議です。ひとつの目標に向かい、患者の身になりゆっくりとなつとくするまで教えられました。帰りましたら、教えをまもり、けんこうに充分に気を付けます。皆様のお姿を目にとどめておきます。</p>	80代

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
<p>本日の5西病棟担当の清掃の方が、病室にて「今日の退院は何時頃なんですか？昨日の退院の方は遅かったんでしょうね。今日の清掃の数が増えるんですよえ」と話され、患者に対して言うべき言葉ではないと思います。患者・ドクター等いろいろと事情をかかえているのに、とても不快な気持ちになりました。また、必要以上の会話はいらないと思いますよ。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。ご指摘いただいた件につきましては、常日頃から、不要な私語は慎むこと、また、患者さまに接する際には懇切丁寧な接遇を心がけるよう保清業者を指導しているところでございますが、改めて当該従業員に対し厳しく指導するよう申し伝えました。当院としましても、快適な療養環境の提供に努めてまいります。</p>
<p>今日の5階西の掃除をされる方が、掃除するベッドの数が多かったのか…昨日退院のベッドが数個残っているのが大変だと。その後〇〇先生は退院の前日に面接をして、当日は早く帰れる様にすれば前日のベッドが残らないのに！！ また、今日退院する人に、何時頃・朝か昼からかとか、とてもいやな気分になりました。だから少しでも早く退院したいと思いました。</p>	<p>ご指摘いただきました件につきましては、食堂の運営業者に伝え、お客さまに満足していただけるように工夫するよう申し入れしました。今後ともご来院いただいた方に気持ちよくご利用いただける食堂となるよう促してまいりますので、ご利用のほどよろしく願いいたします。</p>
<p>食堂の定食の種類(メニュー)がワンパターンなので、もう少しメニューを変えてもらえませんか。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。当院ではゴキブリを含む害虫駆除のための薬剤散布を年2回実施しております。また、年6回モニタリング調査を行うなど害虫防除に努めているところです。しかしながら、建物の老朽化等により、ごく稀に害虫類の侵入を許すことがありますので発見した場合には速やかに駆除しております。</p>
<p>ゴキブリが多い。 衛生面は大丈夫なのか？</p>	<p>この度は、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。ご提案いただいた件につきましては、患者さまの利便性の向上に向け、備品購入や棚の設置等を検討してまいります。</p>
<p>検尿のためのトイレに手荷物おき場が欲しい。 今日は看護師さんにあずかっていたいただいたが、お手をわずらわせて心苦しかった。 患者ファーストでお願いしたい。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。ご提案いただいた件につきましては、患者さまの利便性の向上に向け、備品購入や棚の設置等を検討してまいります。</p>

<p>63才 男性 障害有(足) 先日、前に居るタクシーを利用し帰宅したのですが、誠にイヤな想いをしました。 行き先を告げても、返事もなし、車内は臭く、おまけに遠回りをしてあやまりもせず大変な目に会いました。 〇〇タクシー●●とありました。他のタクシーでは、楽しく会話をしていますが、あの〇〇タクシーは除外して下さい。 今後は利用しません。宜しくお願いします。</p>	<p>この度の内容は、〇〇グループに連絡し、改善していただくよう申し入れをさせていただきました。</p>
<p>家族の駐車料金を安くして下さい。</p>	<p>駐車料金につきましては、周辺施設との均衡及び維持管理のために応分のご負担をいただいているところです。 また、運用にあたっては入退院当日や手術などで付き添われたご家族等への割引も行っておりますのでご理解の程よろしくお願いたします。</p>
<p>ナースの働きが雑。 素人からみてわかるような処置をこちらから指摘したらやっど動く。 大丈夫なのかな？この病院。と思う。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。 私たちは、常に、患者さまやご家族の立場に立って。ということを念頭に、日々のケアに当たっているつもりではありますが、至らない点も多々あるかと思えます。 今後、同じようなことがないように、看護部一同努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>ナースの知識の低さにおどろくばかり。 しっかりした方もいらっしゃるようですが、この病院に入院させてしまったことを後悔しています。 所詮、市民病院ですね。</p>	<p>この度は、ご意見ありがとうございました。 状況の詳細はわかりませんが、看護師の言動や知識不足から患者さまやご家族さまに不安や不信感を抱かせてしまったことにお詫び致します。 大変申し訳ありませんでした。 今後も一層、教育・指導を強化し、看護師の知識向上に努めてまいります。</p>
<p>リハビリの〇〇先生は、患者の心を逆なでするような話を発生させ、お客の立場に立った指導をしない。この様な先生がいれば、いずれ発表するぞ。 上に立つ人はよく指導すること。よろしく。</p>	<p>この度は、職員の対応によりご不快にさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 ご指摘のように、患者さまの立場にたった医療が提供できておらず、管理者として指導が十分でなかったことを深く反省いたしました。 今回のご意見を真摯に受け止め、早速、リハビリ部内で患者さまの気持ちにそった対応をするよう再確認し、徹底いたしました。 質の高い医療を提供できるよう、職員教育に力を注いでまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>ひざの手術で今回お世話になっています。 看護師さん達のやさしさに心うたれています。自分にだけでなく高齢の患者さんにも本当に親切で市民病院に入院できて良かったと思っています。 栄養士さんの説明もすぐわかりやすく、食事もおいしく、今後の参考にさせていただきます。 そして手術して4日目になりますがすぐ順調です。原田先生、本当にありがとうございました。明日からもリハビリがんばります。 P.Sベッドにとりつけているゴミ箱がよく落ちてしまいます。夜中などびっくりするので改善した方が良いのではないのでしょうか。</p>	<p>この度は、私たちの励みになるお言葉をいただきありがとうございました。 また、大変貴重なご意見をありがとうございます。 患者さまがご指摘された「ゴミ箱」は、ベッド横に設置しておりますサイドケースのことだと思われます。 本来の設置方法と異なる方法で設置しているか、製品に不具合が生じている可能性が考えられますので、スタッフにお申し付けいただけたらと思います。 また何かお気づきの点がございましたらご意見賜りますよう、よろしくお願いたします。</p>

<p>入院当日の外来での診察や検査に、入院するための荷物を持ったままの移動は病人にとっては非常にしんどいです。 コインロッカーか、荷物あずかり所があると、大変ありがたいのですが。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をいただき有り難うございました。各外来では、ご入院の際にたくさんの必要物品を持参される患者さまが多いため、「お荷物のお預かりはございませんか？」とお声かけさせていただき、ご希望の患者さまにはお荷物のお預かりをさせていただいております。 今回のご入院では、お声かけができていなかったのではないかと思います。ご迷惑をおかけしましたこと申し訳ございません。今後も患者さまに寄り添った環境作りができますよう努力してまいります。 またお気づきのことがございましたら、お申し出下さいますようお願い致します。</p>
<p>いつも御世話に成ります。 上下のパジャマ女性用の(えり)部分がシワで皆様が気持ちよくないと困っています。アイロンでしっかりのばして仕上げて下さい。お願い致します。 少し値は20円でも上がってもよいのでは？</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。また貴重なご意見ありがとうございます。 現在、患者用寝衣の洗濯やアイロンがけに関しましては、業者に委託しております。この度の貴重なご意見を業者に申し伝えると同時に業者と具体的な改善策について定期的に協議を行い、患者さまに気持ちよく着ていただけるように最善の努力をしていきたいと考えております。 また何かお気づきの点がございましたらご意見賜りますよう、よろしく申し上げます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・食事がおいしくない→食事の時間が苦になる ・味がうすすぎ <p>めん類をたのんだらただのうどんばかりだった。おかずはご飯の時と同じで、それはおかしいと思う。(うどんとかそばとかにゆうめんとか(＋天ぷら、きつね))</p> <ul style="list-style-type: none"> ・作る人も1週間位試食してみたら、患者の気持ちがわかると思います。 	<p>この度は、食事の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 患者さまに対する食事対応で至らぬ点があったことを猛省し、より細やかな食事サービスの提供と質の向上に努めてまいります。食事に関するご要望があれば出来る限りの対応を致しますので栄養士までご相談下さい。ご指摘いただきありがとうございます。</p>